

JURNAL RISET AKUNTANSI DAN BISNIS  
Vol.11 No. 2/ September 2011

## **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK BENDAHARAWAN PEMERINTAH PROVINSI RIAU**

**Ruhul Fitrios**  
**Permatasari Bonasari**  
**(Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau)**

### **ABSTRAKS**

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak bendaharawan. Penelitian ini dilakukan kepada bendaharawan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Sebanyak 38 buah kuisioner didistribusikan dan yang dapat diolah sebanyak 32 buah jawaban kuisioner. Analisis data menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak bendaharawan pemerintah, sedangkan pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak bendaharawan.

Kata kunci : pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan, sanksi pajak dan kepatuhan pajak.

### **PENDAHULUAN**

Sistem pemungutan perpajakan telah mengalami perubahan sejak tahun 1983 dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah kewajiban pajaknya, termasuk sebagai pemotong dan atau pemungut pajak. Salah satu pemungut pajak adalah bendaharawan pemerintah. Bendaharawan pemerintah adalah bendaharawan atau pejabat yang melakukan pembayaran yang dananya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Bendaharawan ini ditunjuk oleh atasannya untuk menjadi pejabat bendaharawan dengan Surat Keputusan Pengangkatan. Untuk memenuhi kewajiban pajaknya, bendaharawan wajib memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

*Self assessment system* memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri pajak terutang sulit berjalan

sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh, kesadaran wajib pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga penerimaan pajak masih rendah. Sebagaimana diungkapkan oleh Darussalam (2011) (<http://www.indonesiainancetoday.com>) bahwa Pemerintah seharusnya mampu mendorong kepatuhan wajib pajak, sehingga penerimaan pajak dapat jauh lebih besar.

Kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya dapat ditingkatkan dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan (Harahap, 2004:44), dan ketegasan sanksi (Park et al, 2002) dalam Santoso (2008). Semakin puas wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan, semakin luas pengetahuan wajib pajak terhadap ketentuan dan perundang-undangan perpajakan, semakin tinggi tingkat sanksi maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Salah satu yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak bendaharawan pemerintah terhadap kewajiban perpajakannya adalah dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak itu sendiri (Harahap, 2004). Sedangkan Gunadi (2006) mengungkapkan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dimana pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sangatlah penting untuk dapat melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan. Selanjutnya Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan Wajib Pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakan mampu memperkecil keberadaan tax evasion. Pengetahuan wajib pajak ini dapat ditingkatkan dengan bimbingan fiskus saat melaksanakan kewajiban perpajakannya (Harahap, 2004).

Kepatuhan wajib pajak bendaharawan pemerintah juga dapat ditingkatkan dengan menerapkan sanksi yang tegas (Park et al, 2002) dalam Santoso (2008). Dengan adanya ketegasan sanksi, wajib pajak merasa memiliki beban yang harus dibayar atas penghasilan yang tidak dilaporkan apabila nantinya ditemukan oleh

administrasi pajak akan lebih besar daripada keuntungan yang mereka peroleh dari penghematan pajak yang dinikmati sekarang karena adanya penghasilan yang tidak dilaporkan. Dengan demikian, semakin tegas sanksi yang ada akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak (Santoso, 2008).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penelitian diberi berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bendaharawan Pemerintah Provinsi Riau.”

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pajak bendaharawan.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan pajak bendaharawan.
3. Untuk mendapatkan bukti secara empiris sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak bendaharawan.

## **KAJIAN TEORI**

### **Kepatuhan Perpajakan**

Menurut Gibson (1991) dalam Jatmiko (2006), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Sedangkan Kepatuhan pajak adalah sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmanto, 2003:148). Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Menurut Nurmanto (2003 : 148) kepatuhan formal, merupakan suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam UU Perpajakan., sedangkan kepatuhan material, merupakan suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakannya yaitu sesuai isi dan jiwa UU Perpajakan. Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, menyatakan Wajib Pajak dikatakan patuh apabila :

- a. Selalu tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dalam dua tahun terakhir
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa (bulanan) yang terlambat tidak lebih dari tiga masa untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut. Jika terlambat, tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya
- c. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak :
  - 1) kecuali telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
  - 2) tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk dua masa terakhir
- d. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana perpajakan dalam waktu sepuluh tahun terakhir
- e. Jika laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik, opininya harus wajar tanpa pengecualian, atau wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi rugi fiskal.

### **Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan merupakan salah satu ciri individu yang berpengaruh terhadap prestasi seorang pakar/ahli dalam membuat keputusan (Bouwman & Bradley, 1997:103). Harahap (2004;51) mengungkapkan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak akan kewajiban perpajakannya. Sedangkan Gunadi (2006) mengungkapkan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dimana pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sangatlah penting untuk dapat melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan..

### **Pelayanan Perpajakan**

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003: 60).

Ancok (1988) dalam Setiyaji (2005) menyatakan bahwa kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan. Pelayanan diukur dari

standar kualitas pelayanan tersebut (Boediono, 2003 : 76). Berkaitan dengan kualitas pelayanan, Fitzsimmons (1994) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi : a). *Reliability*, yaitu kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan, b). *Responsiveness*, yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, c). *Assurance*, yaitu pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pelayanan yang cepat, d. *Emphaty*, yaitu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, dan d. *Tangibles*, yaitu penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2003 : 39).

Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar Undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak (Jatmiko, 2006). Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak apabila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya (Kahono, 2003).

Pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak sepanjang menyangkut pelanggaran ketentuan administrasi perpajakan akan dikenakan sanksi administrasi. Sedangkan pelanggaran yang menyangkut pelanggaran yang menimbulkan kerugian pada Pendapatan Negara, dikenakan sanksi pidana (Mardiasmo, 2003).

## KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS

### Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Bendaharawan Pemerintah

Loo, Mckerchar, and Hansford (2009) menyatakan bahwa pengetahuan pajak mengacu pada kemampuan wajib pajak dengan benar melaporkan penghasilan kena pajak, klaim bantuan dan rabatnya, dan menghitung kewajiban pajak. Harahap (2004;51) mengungkapkan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak akan kewajiban perpajakannya. Sedangkan aspek pengetahuan bila dihubungkan dengan kepatuhan adalah pemahaman umum tentang peraturan perpajakan dan informasi yang berkaitan dengan kesempatan untuk menghindari pajak.. Tan & Chin-Fatt; Eriksen & Fallan; Harris, (dalam Roshidi, Mustafa & Asri, 2007)

Hasil penelitian Winoto (2008) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak. .

Dari uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

H1 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Bendaharawan Pemerintah

### Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Bendaharawan Pemerintah

Pelayanan diukur dari standar kualitas pelayanan tersebut (Boediono, 2004 : 76). Fitzsimmons (1994) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi, *reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*. Pemerintah perlu meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan perpajakan agar kepatuhan wajib pajak dapat tercapai (Harahap, 2004 : 51)..

H2 : Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Bendaharawan Pemerintah

### Sanksi Pajak dan Kepatuhan Bendaharawan Pemerintah

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa

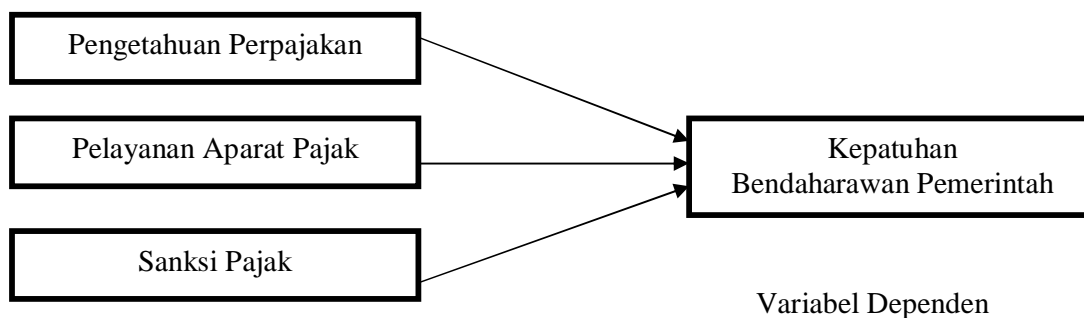
dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2003 : 39).

Deden Saefudin (2003) mengemukakan bahwa Undang-undang pajak dan peraturan pelaksanaannya tidak memuat jenis penghargaan bagi wajib pajak yang taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan baik berupa prioritas untuk mendapatkan pelayanan publik ataupun piagam penghargaan. Walaupun wajib pajak tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak akan dikenakan banyak hukuman apabila alfa atau sengaja tidak melaksanakan kewajibannya. Santoso (2006) memaparkan bahwa semakin tinggi sanksi yang dikenakan, semakin rendah arah koreksi penghasilan neto dari penghasilan neto menurut SPT, ataupun sebaliknya. Berdasarkan uraian di atas dirumuskan hipotesis ketiga sebagai berikut :

H3 : Sanksi Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Bendaharawan Pemerintah

Berdasarkan pembahasan dan hipotesis penelitian yang diajukan maka berikut ditampilkan model penelitian pada gambar 1..

**Gambar 1 : Model Penelitian**



## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian dilakukan di Lingkungan Pemerintah provinsi Riau dengan unit analisis sebanyak 38 (tiga puluh delapan) Bendaharawan Instansi Pemerintah

Provinsi Riau. Data yang digunakan adalah data primer yang melalui jawaban dari kuisioner yang diserahkan secara langsung kepada seluruh bendaharawan Pemerintah Provinsi Riau. Teknik penyerahan langsung ini bertujuan agar data jawaban langsung diperoleh responden yang bersangkutan dan segera dapat dikumpulkan.

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

#### **a. Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan tentang perpajakan yang dimiliki oleh masing-masing wajib pajak bendaharawan diukur dengan cara memberikan kasus peraturan dan tata cara perpajakan. Nilai 10 akan diberikan kepada setiap soal yang dijawab dengan benar dan nilai 5 akan diberikan untuk jawaban yang tidak benar.

#### **b. Pelayanan Aparat Pajak**

Untuk tingkat pelayanan aparat pajak diukur dengan menggunakan instrument yang diadopsi dari penelitian Supadmi (2009) yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Variabel ini diukur dengan menggunakan instrument pertanyaan berskala *Likert* lima poin dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5).

#### **c. Sanksi Pajak**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati dan dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2003 : 39) Variabel ini diukur dengan instrumen yang diadopsi dari Tarjo dan Indra (2005) yaitu pemahaman wajib pajak terhadap sanksi yang berlaku. Variabel ini diukur dengan menggunakan 5 skala Likert, dari yang sangat rendah (Point 1) sampai dengan sangat tinggi (Point 5) untuk melihat dampak sanksi pajak bagi wajib pajak bendaharawan pemerintah di bidang perpajakan.

#### **d. Kepatuhan Bendaharawan Pemerintah**

Variabel ini diukur dengan menggunakan instrument yang diadopsi dari Peraturan Menteri Keuangan 192/PMK.03/2007 yaitu wajib pajak dikatakan patuh



bila : (1) benar dalam perhitungan pajak terutang, (2) benar dalam pengisian formulir SPT, (3) tepat waktu, (4) melakukan kewajibannya dengan sukarela sesuai dengan peraturan perpajakan. Variabel ini diukur menggunakan instrument pertanyaan berskala *Likert* lima poin dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5).

### Analisis Data

Analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan *software* SmartPLS. Menurut Ghazali (2006) PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis *covariance* menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*.

### Pengembalian Kuesioner dan Demografi Responden

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. Informasi demografis responden**

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Usia Responden	30 - 40	13	40.63%
	41 - 50	15	46.88%
	> 50	4	12.50%
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>
Jenis Kelamin	Pria	21	65.63%
	Wanita	11	34.37%
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>
Pendidikan	SLTA	13	40.63%
	D1/D2	1	3.13%
	D3	1	3.13%
	S1	16	50%
	S2	1	3.13%
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan tahun 2010

Total kuesioner yang dikirim adalah 38 kuesioner yang diberikan secara langsung kepada tiap responden. Total kuesioner yang diterima peneliti sebanyak 36 kuesioner dengan *respon rate* 84,21%. Sebanyak 4 kuesioner tidak digunakan dalam analisa selanjutnya karena ada beberapa item pertanyaan yang tidak diisi secara lengkap. Dengan demikian jumlah kuesioner yang layak untuk dianalisis lebih lanjut sebanyak 32 kuesioner.

### **Analisa PLS**

PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian (*variance*). Pendekatan PLS adalah *distribution free* (tidak mengasumsikan data berdistribusi tertentu, dapat berupa nominal, kategori, ordinal, interval maupun rasio). Selain itu PLS juga dapat digunakan untuk mengukur sampel yang jumlahnya kecil.

#### ***a. Measurement model***

*Measurement model* menunjukkan hubungan variabel latent dengan indikatornya. Variabel dependen yang diteliti adalah kepatuhan bendaharawan pemerintah dan variabel independen yang diteliti yaitu pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat pajak, dan sanksi pajak. *Measurement model* dapat dilihat dari:

##### ***1) Convergent validity***

*Convergent validity* digunakan untuk menggambarkan korelasi antara konstruk dengan indikatornya. Semakin besar korelasinya semakin baik hubungan antara konstruk dengan indikatornya. *Convergent validity* dilihat dari *loading factor*nya. Indikator dianggap *reliable* jika memiliki nilai korelasi di atas 0.50.

Indikator PAP 2,3 memiliki nilai *outer loading*  $< 0.5$  sehingga dianggap tidak *reliable* untuk mengukur konstruk pelayanan aparat pajak. Indikator SP 5 memiliki nilai *outer loading*  $< 0.5$  sehingga dianggap tidak *reliable* untuk mengukur konstruk sanksi pajak. Indikator KB 5 memiliki nilai *outer loading*  $< 0.5$  sehingga dianggap tidak *reliable* untuk mengukur konstruk indikator yang dianggap tidak *reliable* dibuang, kemudian dilakukan re-estimasi kembali. Setelah *convergent validity* dengan *loading factor* berada diatas 0.5, maka estimasi dilanjutkan dengan *discriminant validity*.

Hasil output korelasi antara indikator dengan konstruknya :

**Tabel 2.Loading factor**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )
<b>PP</b>	1.000	1.000	0.000		
<b>PAP1</b>	0.896	0.731	0.360	0.360	2.489
<b>PAP2</b>	<b>0.128</b>	0.173	0.321	0.321	0.398
<b>PAP3</b>	<b>0.449</b>	0.433	0.300	0.300	1.498
<b>PAP4</b>	0.647	0.556	0.265	0.265	2.445
<b>PAP5</b>	0.614	0.517	0.284	0.284	2.162
<b>SP1</b>	0.615	0.582	0.174	0.174	3.531
<b>SP2</b>	0.784	0.748	0.152	0.152	5.176
<b>SP3</b>	0.722	0.690	0.179	0.179	4.031
<b>SP4</b>	0.778	0.746	0.156	0.156	4.975
<b>SP5</b>	<b>-0.079</b>	-0.092	0.165	0.165	0.483
<b>KB1</b>	0.789	0.752	0.152	0.152	5.201
<b>KB2</b>	0.750	0.709	0.179	0.179	4.181
<b>KB3</b>	0.638	0.594	0.196	0.196	3.255
<b>KB4</b>	0.603	0.577	0.181	0.181	3.334
<b>KB5</b>	<b>0.467</b>	0.438	0.180	0.180	2.598

Sumber : Data Olahan tahun 2010

## 2) *Discriminant validity*

*Discriminant validity* menggambarkan korelasi antara variabel yang seharusnya tidak saling berhubungan. Semakin kecil korelasinya semakin baik. *Discriminant validity* dilihat dari membandingkan antara akar *AVE* konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Konstruk dianggap memiliki *discriminant validity* yang cukup jika akar *AVE* lebih besar daripada korelasi antar konstruk lain. Output *correlation of latent variabel* dan *AVE* dapat terlihat dibawah ini:

**Tabel 3. Average Variance Extracted (AVE)**

	<b>AVE</b>	$\sqrt{\text{AVE}}$
<b>PP</b>	1.000	1.000
<b>PAP</b>	0.545	0.738
<b>SP</b>	0.539	0.734
<b>KB</b>	0.498	0.706

Sumber : Data Olahan tahun 2010

**Tabel .4. Correlations of the latent variables**

	<b>PP</b>	<b>PAP</b>	<b>SP</b>	<b>KB</b>
<b>PP</b>	1.000			
<b>PAP</b>	-0.358	0.738		
<b>SP</b>	0.017	0.499	0.734	
<b>KB</b>	0.166	0.324	0.457	0.706

Sumber : Data Olahan tahun 2010

Dari tabel di atas dapat kita lihat perbandingan akar *AVE* konstruk terhadap korelasi antara konstruk dengan variable latent. Akar *AVE* risiko pengetahuan perpajakan (PP) sebesar 1.000 sedangkan korelasi dengan variable latentnya sebesar -0.358, 0.017, dan 0.166. Akar *AVE* pelayanan aparat pajak sebesar 0.738 sedangkan korelasi dengan variable latentnya sebesar 0.499 dan 0.324. Akar *AVE* sanksi pajak sebesar 0.734 sedangkan korelasinya sebesar 0.457. Akar *AVE* kepatuhan bendaharawan pemerintah sebesar 0.706. Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa akar *AVE* konstruk lebih tinggi daripada korelasi antara konstruk dengan variable latent. Sehingga model dianggap memenuhi kriteria *discriminant validity*.

### 3). *Composite reliability*

*Composite reliability* menggambarkan konsistensi pertanyaan-pertanyaan dalam instrument. *Composite reliability* dari blok indikator menunjukkan nilai yang memuaskan yaitu diatas 0.7. *Composite reliability* juga dapat digunakan untuk melihat *reliable* indikator. Output dari *composite reliability* dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel .5. Composite Reliability**

	Composite Reliability
<b>PP</b>	1.000
<b>PAP</b>	0.775
<b>SP</b>	0.822
<b>KB</b>	0.798

Sumber : Data Olahan tahun 2010

*Composite reliability* dari blok indikator menunjukkan nilai yang memuaskan yaitu diatas 0.7 sehingga model dianggap memenuhi kriteria *composite reliability*.

**b. Structural model / Inner model**

*Structural model* menunjukkan hubungan variabel latent dan variabel yang diteliti lainnya. *Structural model* diuji dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ).  $R^2$  merupakan perangkat yang mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Apabila  $R^2 = 0$  maka dianggap tidak memiliki hubungan. Apabila  $R^2 < 0$  maka dianggap memberikan pengaruh.

**Tabel 6. R-square**

	R Square
<b>PP</b>	
<b>PAP</b>	
<b>SP</b>	
<b>KB</b>	0.273

Sumber : Data Olahan tahun 2010

Model menunjukkan nilai R-square sebesar 0.273 artinya kemampuan variable independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen adalah sebesar 27.3%. Ini menunjukkan bahwa variable kepatuhan bendaharawan pemerintah dijelaskan oleh variabel pengetahuan bendaharawan, pelayanan aparat pajak, dan sanksi pajak sebesar 27.3% dan masih ada variabel-variabel lain sebesar 72,7% yang menjelaskan kepatuhan bendaharawan pemerintah.

### c. Pengujian Hipotesis

Hasil uji hipotesis dapat dilihat besarnya nilai t-statistik. Batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan adalah  $\pm 1.96$ , dimana apabila nilai t berada pada rentang nilai -1.96 dan 1.96 maka hipotesis ditolak atau dengan kata lain menerima hipotesis nol ( $H_0$ ). Hasil estimasi t-statistik dapat dilihat pada *result for inner weight* berikut:

**Tabel 7. Results for inner weights**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STERR )
PP -> KB	0.250	0.241	0.095	2.622
PAP -> KB	0.250	0.269	0.205	1.220
SP -> KB	0.329	0.329	0.164	2.006

Sumber : Data Olahan tahun 2010

Dari t-hitung di atas maka dapat diketahui bahwa hasil uji hipotesis, yaitu:

**Tabel 8. Pengujian hipotesis**

Hipotesis	T hitung	T tabel	Kesimpulan
Pengetahuan Perpajakan $\longrightarrow$ Kepatuhan Bendaharawan	2.622	1.96	<b>diterima</b>
Pelayanan Aparat Pajak $\longrightarrow$ Kepatuhan Bendaharawan	1.220	1.96	<b>ditolak</b>
Sanksi Pajak $\longrightarrow$ Kepatuhan Bendaharawan	2.006	1.96	<b>diterima</b>

Sumber : Data Olahan tahun 2010

### Hipotesis 1

Hipotesis pertama ( $H_1$ ) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak bendaharawan. Hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif sebesar 0.250 dengan nilai T-Statistic sebesar 2.622 dan signifikan pada 0,05. Nilai T-Statistic tersebut berada di atas nilai kritis  $\pm 1.96$ , dengan demikian hipotesis pertama diterima.

### **Hipotesis 2**

Hipotesis kedua ( $H_2$ ) menyatakan bahwa pelayanan aparat pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan bendaharawan. Hasil uji menunjukkan tidak ada pengaruh positif sebesar 0.250, dengan nilai T-Statistic sebesar 1.220 dan signifikan pada 0,05. Nilai T-Statistic tersebut berada di bawah nilai kritis  $\pm 1.96$ , dengan demikian hipotesis kedua ditolak.

### **Hipotesis 3**

Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan bendaharawan. Hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif sebesar 0.329, dengan nilai T-Statistic sebesar 2.006 dan signifikan pada 0,05. Nilai T-Statistic tersebut berada di atas nilai kritis  $\pm 1.96$ , dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

## **Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis**

### **a. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Bendaharawan**

Hasil uji hipotesis 1 menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan bendaharawan. Hasil penelitian ini mendukung pernyataan yang disampaikan oleh Tarjo dan Indra Kusumawati (2005), bahwa pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sangatlah penting untuk dapat melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan dapat ditingkatkan dengan bimbingan fiskus saat wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik (Harahap, 2004).

### **b. Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Bendaharawan**

Hasil uji hipotesis 2 menyatakan pelayanan aparat pajak tidak mempengaruhi kepatuhan bendaharawan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryadi (2006). Hasil penelitian ini menyimpang dari yang dikemukakan oleh (Boediono, 2004 : 76). dan Fitzsimmons (1994). Oleh karena itu aparat perlu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan perpajakan sehingga bisa dirasakan oleh wajib pajak.

### c. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Bendaharawan

Diterimanya hipotesis 3 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan bendaharawan menunjukkan adanya ketegasan sanksi, wajib pajak merasa memiliki beban yang harus dibayar atas penghasilan yang tidak dilaporkan apabila nantinya ditemukan oleh administrasi pajak akan lebih besar daripada keuntungan yang mereka peroleh dari penghematan pajak yang dinikmati sekarang karena adanya penghasilan yang tidak dilaporkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak bendaharawan. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sangatlah penting untuk melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu pengetahuan perpajakan perlu ditingkatkan melalui bimbingan fiskus saat wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Pelayanan aparat pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak bendaharawan. Walaupun tidak berpengaruh signifikan, hendaknya aparat pajak dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak bendaharawan. Semakin tegas sanksi yang diberikan, maka semakin patuh seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Wajib pajak akan merasa memiliki beban bila ada penghasilan yang tidak dilaporkan.

## Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih banyak memiliki keterbatasan. Adalah jumlah populasi penelitian yang tidak begitu besar, yang memungkinkan dapat mempengaruhi hasil penelitian.

## Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar jumlah ukuran sampel (*sample size*) diperbanyak. Penelitian dapat dilakukan kepada wajib pajak selain



- Bendaharawan pemerintah yang memiliki jumlah lebih besar. Semakin besar sampel yang diperoleh peneliti, maka akan semakin baik hasil pengolahan statistik dari suatu penelitian. sehingga semakin baik pula hasil penelitian yang didapatkan.
2. Hendaknya aparat pajak benar-benar menerapkan sanksi yang tegas tanpa terkecuali dan mewujudkannya dalam suatu tindakan nyata, bukan hanya berupa teguran.
  3. Tingkat pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat pajak, dan sanksi pajak hanya 27.3% menjelaskan kepatuhan bendaharawan dalam melaksanakan kewajibannya. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dapat menambah variabel-variabel independen lain yang mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak bendaharawan pemerintah, seperti kompensasi, pengalaman bekerja, dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bouwman, J. M. & Bradley. 1997. *Judgment and Decision Making, Part II: expertise, consensus and accuracy*, dalam Arnold, V. & Sutton, G, S. Behavioral Accounting Research Foundation and Frontiers, hlm. 89-133. Sarasota: American Accounting Association
- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Darussalam, 2011, Kepatuhan-Orang-Pribadi-Membayar-Pajak-Minim, <http://www.indonesiainancetoday.com/read/1209/Kepatuhan-Orang-Pribadi-Membayar-Pajak-Minim>
- Deden Saefudin (2003), "Hukuman dan Penghargaan Untuk Wajib Pajak," Berita Pajak, No. 1492/Tahun XXXV, p. 24 – 28.
- Fitzsimmons, James A., & Fitzsimmons, Mona J. (1994). *Service Management for Competitive Advantage*. Singapore: Mc Graw Hill Inc.
- Gunadi, 2006, *Kebijakan Pemeriksaan Pajak Pasca Berlakunya Undang-Undang Perpajakan Baru*, **Berita Pajak**, [www.google.co.id](http://www.google.co.id).
- Harahap, Abdul Asri, 2004, *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*, Integrita Dinamika Press:Jakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE: Yogyakarta.

- Loo Ern Chen, Mckerchar M, and Hansford Ann. 2009. *Understanding The Compliance Behaviour of Malaysian Individual Taxpayers Using A Mixed Method Approach*. Journal of the Australasian Tax Teachers Association, Vol.4 No.1: p181-202.
- Nurmantu, Syafri., 2005, *Pengantar Perpajakan*, Edisi ke 3. Yayasan Obor Indonesia: Jakarta.
- Palil, M Rizal. 2005. Does Tax Knowledge Matter in Self Assessment System? Evidence from Malaysia Tax Administrative. *The Journal of American Academy of Business*. Cambrige. No. 2. Maret
- Peraturan Menteri Keuangan 192/KMK.03/2007 tentang Tata cara penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak
- Roshidi, M. A., Mustafa, H. and Asri, M. 2007. *The Effects Of Knowledge On Tax Compliance Behaviours Among Malaysian Taxpayers*. Business and Information, Vol. 4 I.1.
- Setiyaji, Gunawan., Amir, Hidayat., Evaluasi Kinerja Perpajakan Indonesia, Jurnal Ekonomi Indonusa 20 Nov 2005
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol.4(2):h:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Suryadi, 2006, *Model Kausal Hubungan Kesadaran, Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jawa Timur*, Jurnal Keuangan Publik, Vol. IV, No.1, April 2006, hal 105-121.
- Santoso, Wahyu., Analisis Risiko Ketidakpatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian Terhadap Wajib Pajak Badan Di Indonesia), Jurnal Akuntansi dan Keuangan 2008
- Winoto, Banu. 2008, *Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Volume 7, Nomor 2, September 2008